Emploi Québec
Capitale-Nationale

PLAN D'ACTION RÉGIONAL

2007-2008

Emploi-Québec

Région de la Capitale-Nationale

Adopté par le

Conseil régional des partenaires du marché du travail

le 6 février 2007

Direction de la planification, du partenariat et de
l'information sur le marché du travail

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Table des matières

1 Les services publics d'emploi 3
Mot de la présidente et du directeur régional 3
Avant-propos 4
1.1. La mission d'Emploi-Québec et le contexte national 5
1.2. Le marché du travail dans la région de la Capitale-Nationale 5
1.2.1. Portrait de la communauté et de la main-d'oeuvre de la région de la Capitale-Nationale (Source : Statistique Canada, recensement de 2001) 5
1.2.2. Portrait de la clientèle 6
1.2.3. Bilan de 2006 7
1.2.4. Un bref regard sur l'avenir 8
1.3. Les défis organisationnels 9
1.3.1. S'adapter à la réorganisation des services et à la modernisation gouvernementale 9
1.3.2. Maintenir et développer différents partenariats 9
1.3.3. Moduler l'organisation du travail afin de répondre aux besoins des diverses clientèles 9
1.3.4. Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT) 10
1.3.5. Mobiliser le personnel dans les périodes de changement 10
1.4. Les orientations stratégiques 10
1.5. Les enjeux régionaux 11
1.5.1. Enjeu 1 – Augmenter et améliorer l'offre de main-d'oeuvre 11
1.5.1.1. Volet de développement social 12
1.5.1.2. Évaluation et accompagnement 12
1.5.1.3. Utilisation optimale de nos bassins de main-d'oeuvre 12
1.5.1.4. Intervention sur le savoir être de la clientèle «individus» 13
1.5.2. Enjeu 2 – Optimiser nos interventions face à la demande de main-d'oeuvre 13
1.5.2.1. Intervention en entreprise par regroupement 14
1.5.2.2. Intervention prioritaire auprès des très petites entreprises (TPE) 14
1.5.2.3. Utilisation de mesures incitatives auprès de l'ensemble des employeurs pour l'accueil des clientèles éloignées 14
1.5.3. Enjeu 3 – Favoriser le maintien en emploi 14
1.5.3.1. Sensibilisation des employeurs aux nouveaux enjeux du marché du travail 15
1.5.3.2. Utilisation optimale de la Mesure de formation employeurs 15
1.5.4. Enjeu 4 – Soutenir la qualification de la main-d'oeuvre 15
1.5.4.1. Actualisation de nos achats de formation 16
1.5.4.2. Accès à la Mesure de formation générale et professionnelle 17
1.5.4.3. Accroissement de la qualification professionnelle ou du perfectionnement pour la clientèle en emploi et en situation de précarité et les travailleurs saisonniers 17
1.6. La Table interrégionale 17
1.7. Investissement budgétaire 2007-2008 par regroupement de mesures 19
2 Les services de solidarité sociale 21
Avant-propos 21
2.1. Les cibles de résultats et objectifs opérationnels 21
2.2. Les objectifs de gestion 22
2.3. Les objectifs particuliers de la région 22
Annexe 1 23
Répartition des budgets d'intervention du Fonds régional de développement du marché du travail 23
Annexe 2 24
Fonds de développement du marché du travail : Budget préliminaire – Répartition locale du budget d'intervention 2007-2008 24
Annexe 3 25
Tableau des indicateurs de résultats 25
Annexe 4 26
Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail 26
Documents utilisés 27

1 Les services publics d'emploi

Mot de la présidente et du directeur régional

Il nous fait plaisir, à titre de présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail et de directeur régional d'Emploi-Québec de la région de la Capitale-Nationale, de vous présenter le Plan d'action régional 2007-2008. Celui-ci a une portée d'un an mais les stratégies proposées, de même que les actions locales et régionales, s'inscrivent dans l'année trois d'une perspective triennale (2005-2008). Cette façon de faire permet une certaine stabilisation de nos pratiques d'intervention, tout en laissant place à des ajustements au moment des présentations annuelles du PAR.

Ce plan d'action se veut une continuité des interventions entreprises dans les premières années du cycle. Ainsi, les changements débutés au cours de la dernière année avec la réorganisation et la convergence, se poursuivront dans un processus d'amélioration constante de nos services. Les services unifiés d'accueil, d'évaluation et de référence devraient permettre un accès plus rapide aux services d'emploi. De plus, l'ajout du volet développement social à notre offre de service s'inscrit dans une perspective de permettre à des personnes exclues de participer à la société et d'intégrer éventuellement le marché du travail.

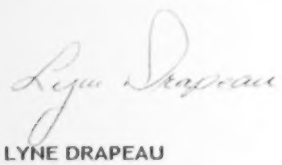
Nous voulons réaffirmer notre souci de transmettre une information sur le marché du travail qui soit accessible et de qualité. Nous reconduisons les projets d'initiatives, mis en place l'année dernière, et nous souhaitons qu'ils puissent maximiser l'intégration au marché du travail de nos clientèles, en s'assurant de rejoindre tous les bassins potentiels et, en particulier, les immigrants et les travailleurs de 50 ans et plus. Aussi, nous manifestons une volonté encore plus ferme que nos interventions en entreprises touchent des problématiques prioritaires et rejoignent un grand nombre d'employeurs ciblés en donnant les orientations pour augmenter la part du budget allouée aux services aux entreprises.

Ce plan d'action se veut un moyen d'actualiser nos efforts afin de faciliter l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre, d'intégrer en emploi les personnes qui sont près ou plus loin du marché du travail, de maintenir en emploi les personnes qui risquent d'être mises à pied et de préparer la main-d'œuvre de demain.

Il est important de mentionner que le Plan d'action régional (PAR) constitue une responsabilité majeure du Conseil régional. Ces partenaires ont donc été étroitement associés à sa préparation, par l'entremise d'un comité de travail du Conseil qui a suivi et validé les différentes étapes ainsi que les textes du plan d'action. La qualité de la collaboration des membres de ce comité, composé de mesdames, Louise Lambert, Nicole Rousseau ainsi que de messieurs Yvon Ratté, Pierre Dolbec et Yves Fortin, mérite d'être soulignée.

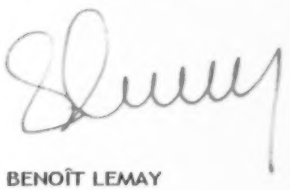
Enfin, il convient de mentionner que l'ensemble des membres du Conseil a également eu l'occasion de valider, de bonifier et d'adopter la présente planification au cours des séances du 5 décembre 2006 et du 6 février 2007.

La présidente du Conseil régional des partenaires du marché du travail de la région de la Capitale-Nationale



LYNE DRAPEAU

Le directeur régional d'Emploi-Québec Région de la Capitale-Nationale



BENOÎT LEMAY

Avant-propos

La Direction régionale d'Emploi-Québec a développé, au fil des ans, de nombreux partenariats qui contribuent à bonifier et à compléter ses actions, que ce soit dans la perspective de permettre aux individus d'accéder à l'emploi ou dans le but de soutenir, de maintenir et de développer l'emploi. D'autres partenariats s'inscrivent aussi dans une perspective d'appui et de collaboration, afin de créer un espace favorable à la mise en œuvre et au développement d'initiatives vouées à la diversification économique de la région.

À cet effet, dans un souci d'harmonisation - et ainsi que le souhaite la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) qui souligne que dans une perspective de coordination et de concertation une « vision commune et partagée mobilise les acteurs économiques et prévient le développement d'une concurrence stérile à l'échelle métropolitaine[1] » - nous avons tenu compte des plans d'action de nos partenaires, tels la Conférence régionale des élus (CRÉ), la Communauté métropolitaine de Québec, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE), Pôle Québec Chaudière-Appalaches, de même que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC).

Afin de répondre de façon efficace aux besoins des entreprises et des individus, nous souhaitons favoriser la concertation entre le service aux entreprises d'Emploi-Québec, celui des établissements de formation, les employeurs et les syndicats. Nous voulons, en ce sens, explorer diverses pistes d'amélioration, comme la création de liens avec les services de placement des établissements scolaires, lorsque des besoins de recrutement rapide se font sentir ou encore la mise sur pied de mécanismes permettant une connaissance réciproque des services aux entreprises d'Emploi-Québec et des centres de formation professionnelle, afin de mieux servir la clientèle employeurs. Nous souhaitons également donner suite à l'entente conclue avec le MDEIE, afin d'améliorer la compétitivité des entreprises.

Aussi, nous poursuivrons, avec les organisations communautaires oeuvrant en employabilité et les centres locaux de développement (CLD), un partenariat basé sur la confiance, la reconnaissance des expertises mutuelles dans le but d'assurer un meilleur continuum de services et un accompagnement plus efficace des clientèles. Cette collaboration permettra un positionnement quant à la répartition des clientèles servies par ces ressources en encourageant le partenariat, l'actualisation de l'offre de service, le réseautage et les alliances entre celles-ci. Nous croyons important également de créer un espace favorisant les échanges et permettant l'émergence d'outils ou de projets novateurs visant l'amélioration des interventions.

À cet effet, l'information sur le marché du travail revêt une importance réaffirmée. Nous voulons maintenir la production des outils utilisés par Emploi-Québec et nos partenaires en poursuivant leur diffusion et en stimulant leur appropriation.

Nous souhaitons, enfin, que dans le contexte actuel de changement, l'ensemble de nos outils, de nos mesures et de nos interventions permettent, d'une part, que la clientèle « individus » fasse des choix motivants et pertinents et, d'autre part, que la clientèle « entreprises » soit sensibilisée à l'évolution du marché du travail et prenne des décisions stratégiques et éclairées.

---

[1] Communauté métropolitaine de Québec, *Projet d'énoncé de vision stratégique du développement*, p. 10.

1.1. La mission d'Emploi-Québec et le contexte national

La nouvelle agence Emploi-Québec relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est issue de l'intégration administrative de l'agence du même nom et de l'agence de la Sécurité du revenu. Elle assume à ce titre la responsabilité de la gestion du service public d'emploi (mesures et services d'emploi aux individus et aux entreprises) et des services de solidarité sociale (aide à l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes et aide financière de dernier recours).

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

La gestion désormais unifiée, des services d'emploi aux individus et aux entreprises et des services de solidarité sociale, devrait permettre de tirer un meilleur parti des ressources disponibles pour l'intégration en emploi des prestataires de l'aide de dernier recours et des personnes défavorisées sur le plan de l'emploi en assurant un continuum des services orientés vers l'emploi, une meilleure articulation des interventions en matière d'emploi et de solidarité sociale, et une réponse plus satisfaisante et mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

1.2. Le marché du travail dans la région de la Capitale-Nationale

Nous avons connu, au cours des dernières décennies, plusieurs changements qui ont modifié graduellement le marché du travail. D'un contexte où les emplois disponibles étaient restreints, un grand nombre de personnes étant en recherche d'emploi, nous sommes passés à un contexte plus favorable où des emplois sont offerts dans plusieurs secteurs d'activité. Nous pouvons affirmer à cet égard que le marché du travail est en mutation.

Dans les quelques pages qui suivent, nous vous proposons d'abord un portrait général de la communauté et de la main-d'œuvre de la région de la Capitale-Nationale selon le recensement de 2001. Nous verrons ensuite un portrait de la clientèle des prestataires de l'aide financière de dernier recours et de l'assurance-emploi, selon les données statistiques au 30 juin 2006. Nous présenterons également un bilan de l'année 2006 et jetterons enfin un bref regard sur l'avenir.

1.2.1. Portrait de la communauté et de la main-d'oeuvre de la région de la Capitale-Nationale (Source : Statistique Canada, recensement de 2001)

L'ensemble du Québec compte 7 237 480 personnes. De ce nombre, la population totale comprise sur le territoire de la Capitale-Nationale se chiffre à 638 910 personnes, qui se répartissent entre 307 870 hommes (48,2 %) et 331 050 femmes (51,8 %).

Sur le plan des tranches d'âge, la proportion de gens âgés entre 15 et 24 ans atteint 13,3 % (84 840 personnes). Les 25 à 44 ans représentent 29,3 % (187 330) de la population, les 45 à 64 ans, 27,7 % (176 720) et les 65 ans et plus, 14,2 % (90 845).

Si nous jetons un regard sur la scolarité, nous notons que 36,7 % (194 350 personnes) des personnes de 15 ans et plus ont un diplôme d'études secondaires ou d'une école de métiers. Dans l'ensemble du Québec, cette proportion se fixe à 35,4 %. Ensuite, 16,9 % des gens, soit 89 355 personnes, ont obtenu un diplôme d'études collégiales. Cette proportion est supérieure à ce qu'on trouve dans l'ensemble du Québec (14,5 %). Enfin, 20,1 % des personnes de 15 ans et plus (106 355 personnes) sont titulaires d'un diplôme universitaire, comparativement à 17,2 % (1 003 165 personnes) pour le Québec.

Le salaire annuel moyen des hommes, sans égard au temps travaillé, est plus élevé que celui versé aux femmes. Il est de 37 311 $ chez les premiers et de 25 695 $ chez les secondes, soit un écart de près de 12 000 $.

Ajoutons que 75,6 % des travailleurs (235 295) sont employés à temps plein. Ce résultat est comparable à l'ensemble du Québec (75,4 %).

Bien sûr, ces résultats varient selon les différents territoires où la situation peut être passablement différentes. Ainsi, les territoires de Portneuf et de Charlevoix présentent des particularités qui seront mises en lumière dans leur plan d'action respectif.

1.2.2. Portrait de la clientèle

Prestataires aptes et actifs de l'assurance-emploi (en date du 30 juin 2006)

En juin 2006, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail (PAAT) dans la région de la Capitale-Nationale s'élevait à 18 271. Bien que la région représente 8,8 % de l'ensemble de la population du Québec, elle ne compte que pour 7,3 % des 251 156 PAAT au Québec. Entre juin 2005 et juin 2006, le nombre total de PAAT dans la région de la Capitale-Nationale, ainsi que dans l'ensemble du Québec, a augmenté. La hausse est toutefois plus marquée dans l'ensemble de la province (2,4 % ou 5 919) que dans la région de la Capitale-Nationale (0,4 % ou 67).

Tant dans la région que dans l'ensemble du Québec, la proportion d'hommes prestataires de l'assurance-emploi est plus élevée que celles des femmes. Ainsi, des 18 271 prestataires de la région, 61 % sont des hommes et 39 % des femmes.

Les prestataires de l'assurance-emploi âgés de 45 ans et plus sont plus nombreux en juin 2006 qu'en juin 2005, et ce, tant en nombre qu'en pourcentage. Les personnes de 35 et 44 ans sont moins présentes, alors que le nombre de 25 à 34 ans a peu varié. Ainsi, on compte 7 414 ou 40,6 % PAAT âgés de 45 ans et plus, 4 402 ou 24,1 % âgés de 35 à 44 ans et 4 350 ou 23,8 % âgés de 25 à 34 ans.

Le nombre de prestataires de certains secteurs d'activité a connu des hausses sensibles entre juin 2005 et juin 2006. Les domaines les plus touchés, en pourcentage, sont les suivants : industries du matériel de transport (+ 38 % ou 27 prestataires), industries des boissons (+ 36,8 % ou 5 prestataires), industrie des services miniers (+ 35,6 % ou 4 prestataires), industrie de l'exploitation forestière (+24,2 % ou 54 prestataires), industries du papier et produits connexes (22,4 % ou 15 prestataires), industries des produits minéraux non métalliques (+16,2 % ou 22 prestataires) et industries des produits divers commerce de gros (+16,2 % ou 16 prestataires).

Voici une représentation du pourcentage de prestataires d'assurance-emploi actifs et aptes au travail, selon les domaines professionnels de la Classification nationale des professions (CNP). Bien que le domaine des métiers, transport et machinerie ainsi que celui de la transformation, fabrication et services d'utilité comptent respectivement pour 12 % et 4 % du total de l'emploi régional, ils représentent près de 41 % des PAAT.

	Part (%) du secteur dans la région (PAAT)	Part de la Capitale-Nationale dans l'ensemble du Québec (PAAT)
Gestion	3,1	7,7
Affaires, finance et administration	11,8	7,7
Sciences naturelles et appliquées et professions apparentées	4,4	8,9
Santé	2,1	9,8
Sciences sociales, enseignement, admin. publique et religion	7,7	9,3
Arts, culture, sports et loisirs	2,6	8,5
Vente et services	23,4	10,0
Métiers, transport et machinerie	32,9	7,7
Secteur primaire	3,5	4,6
Transformation, fabrication et services d'utilité publique	7,7	4,1

Portrait des prestataires de l'assistance-emploi aptes à l'emploi (en date du 30 juin 2006)

Entre le 30 juin 2005 et le 30 juin 2006, le nombre de prestataires aptes à l'emploi de la région est passé de 10 467 à 10 105, ce qui constitue une diminution de 3,5 % ou 362. Dans l'ensemble du Québec, la baisse était moins sentie (-4 368 prestataires ou -2,8 %). Il est intéressant de souligner que la région de la Capitale-Nationale représente, en juin 2006, que 6,7 % du total des prestataires observé pour l'ensemble du Québec.

Dans la région, les hommes comptaient pour 62,4 % des prestataires aptes à l'emploi et les femmes, pour 37,6 %. Notons que le nombre de prestataires aptes à l'emploi représentait 35,8 % du total de tous les types de prestataires à cette date.

La situation familiale des prestataires en juin 2006 a peu variée, par rapport à l'an dernier. Des 10 105 prestataires de l'assistance-emploi aptes à l'emploi, 7 020 ou 69,5 % sont des personnes qui habitent seules, 1 138 ou 11,3 %, des couples avec enfants, 1 135 ou 11,2 %, des familles monoparentales et 796 ou 7,9 %, des couples sans enfants.

Parmi les prestataires, 45,9 % (4 635) n'ont pas de diplôme d'études secondaires, 21,5 % (2 168) ont obtenu leur diplôme d'études secondaires, 7,5 % (758) leur diplôme d'études collégiales et 6,1 % (612) leur diplôme universitaire.

L'âge moyen des prestataires aptes à l'emploi est de 38,2 ans. Toutefois, ils se retrouvent principalement dans les deux catégories suivantes : les 45-54 ans (33,2 % ou 3 353 prestataires) et les 35-44 ans (30,3 % ou 3 064 prestataires).

La durée cumulative moyenne des prestataires de l'aide financière de dernier recours a légèrement augmenté, entre juin 2005 et juin 2006, passant de 124,8 mois à 125,1 mois. Les prestataires cumulant une durée moyenne de 120 mois et plus ou de 48 à 119 mois comptent respectivement pour 46,6 % et 25,2 % des 10 467 prestataires.

En terminant, la durée consécutive moyenne des prestataires à l'assistance-emploi affiche un léger repli entre les mois de juin 2005 et 2006. Ainsi, cette durée a varié de 64,4 mois à 63,2 mois pour la région de la Capitale-Nationale.

1.2.3. Bilan de 2006

L'année 2006 met fin au plus long cycle de croissance de l'emploi que la région de la Capitale-Nationale ait connue, depuis que des statistiques sont disponibles sur une base régionale. En effet, entre 2005 et 2006, quelque 2 500 emplois ont été perdus dans la région portant le niveau d'emplois régional à 345 000. Dans l'ensemble du Québec, on observe plutôt des gains nets d'emplois soit + 43 800 emplois ou 1,2 %. Il est important de préciser que la perte d'emplois dans la région se concentre exclusivement chez l'emploi à temps partiel (-4 600 emplois ou -7,2 %) puisque l'emploi à temps plein affiche, pour sa part, une hausse de 2 500 ou 0,7 %. C'est donc dire que 82,7 % des emplois de la région sont à temps plein.

La diminution du niveau d'emploi s'est fait davantage sentir chez les femmes de la région de la Capitale-Nationale. En effet, le nombre total d'emplois chez ces dernières a chuté de 2,2 % ou 3 700 pour atteindre 165 600. Les hommes ont, quant à eux, bénéficié d'un gain net de 0,6 % ou 1 100 emplois, constitué d'une perte de 1 400 emplois à temps partiel mais d'une hausse de 2 600 emplois à temps plein.

Pour la première fois depuis 1999, on observe un retrait du nombre de personnes au sein de la population active. Leur nombre a fléchit de 3 700 ou 1 % dans la région de la Capitale-Nationale, par rapport à l'an dernier. À la lumière des données produites par l'Institut de la Statistique du Québec, Emploi-Québec avait mentionné, lors des PAR précédents, la diminution possible de la population active dans la région de la Capitale-Nationale dès 2008. Or, pour les quatre trimestres de 2006, on observe une baisse au sein de la population active, et ce, bien que la conjoncture économique régionale n'ait pas été si mauvaise.

En baisse de 0,3 point de pourcentage, le taux de chômage régional s'établit à 5,5 % en 2006. Bien que l'on observe une perte nette de 2 500 emplois en 2005, la diminution du nombre de personnes actives plus marquée que celle de l'emploi a provoqué une réduction du nombre de chômeurs de 1 200.

Le taux d'emploi (61,6 %) ainsi que le taux d'activité (65,2 %) accusent des baisses respectives de 1 et de 1,2 point de pourcentage par rapport à l'an dernier mais demeurent parmi les plus élevés observés pour la région.

Évolution des grands indicateurs du marché du travail pour l'année 2006

	2005 en millier	2006 en millier	Variation (n)	Variation (%)	Ensemble du Québec Variation (%)
Population	555,4	559,8	4,4	0,8	1,1
Population active	368,9	365,2	-3,7	-1,0	0,9
Emploi	347,5	345,0	-2,5	-0,7	1,2
Temps plein	283,5	285,6	2,1	0,7	1,0
Temps partiel	64,0	59,4	-4,6	-7,2	1,9
Chômeurs	21,4	20,2	-1,2	-5,6	-1,6
Population inactive	186,5	194,6	8,1	4,3	1,5
Taux d'activité	66,4	65,2		-1,8	-0,2
Taux de chômage	5,8	5,5		-5,2	-2,4
Taux d'emploi	62,6	61,6		-1,6	-

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

L'analyse des gains et des pertes d'emplois, selon le secteur d'activité, nous indique que 2006 a été une année plutôt difficile pour le secteur de la production de biens dans la région de la Capitale-Nationale. La construction affiche, à lui seul, des pertes de 5 300 emplois par rapport à 2005. La fabrication a connu des gains de 2 900 emplois, toutefois ils se concentrent dans les deux premiers trimestres de 2006 car des pertes d'emplois ont été observées dans les deux derniers trimestres de l'année.

Peu de changements sont constatés dans le grand secteur des services en 2006 : à peine 1 000 emplois y ont été créés. Les gains nets d'emplois se concentrent dans les segments de la finance et des assurances, des services professionnels, scientifiques et techniques, du commerce et des services de l'enseignement.

Les autres services, le transport et l'entreposage ainsi que les administrations publiques cumulent, quant à eux, des pertes nettes d'emplois de 7 300.

1.2.4. Un bref regard sur l'avenir

Création d'emplois par secteur dans la région de la Capitale-Nationale

Selon les dernières estimations d'Emploi-Québec, réalisées en juin 2006, la région de la Capitale-Nationale pourra compter sur 17 800 nouveaux emplois au cours de la période 2006-2010. Il s'agit d'une hausse annuelle moyenne de 1,0 % pour la région comparativement à 237 800 ou 1,2 % pour le Québec. La croissance de l'emploi sera plus intense en première moitié de période et ralentira par la suite.

En raison du vieillissement de la population, la population active croîtra moins rapidement que l'emploi. En 2010, le taux de chômage ne sera plus que de 5,3 % dans la région.

Secteur d'activité économique

La Capitale-Nationale est une région où le secteur des services prédomine. En effet, les données de 2005 nous indiquent qu'un peu plus de 83 % des emplois s'y concentraient.

Au cours de la période 2006 à 2010, la croissance de l'emploi sera plus marquée dans les entreprises axées sur les services. Parmi les secteurs d'activité qui connaîtront des gains d'emplois intéressants, signalons les soins de santé et de l'assistance sociale, le commerce, les services professionnels, scientifiques et techniques, la finance et les assurances, les services aux entreprises, l'hébergement et la restauration ainsi que l'information, la culture et les loisirs.

Le ralentissement important du nombre de mises en chantier dans le secteur résidentiel, provoqué par la hausse du prix des maisons et des taux d'intérêt, fera en sorte que l'on enregistra, à court et à moyen termes, un repli de l'emploi dans le secteur de la construction.

De nouveaux emplois seront créés dans quelques segments de la fabrication. Il s'agit, entre autres, de la fabrication d'aliments et de boissons, de la fabrication de produits informatiques et électroniques ainsi que de la fabrication de produits métalliques.

Enfin, on dénombrera moins d'emplois dans les différents secteurs d'activité primaire que sont l'agriculture, la pêche, la foresterie et l'exploitation forestière ainsi que l'extraction minière.

Demande de remplacement de la main-d'œuvre

Le remplacement des personnes qui quitteront le marché du travail, afin de prendre leur retraite, est un élément très important de la demande de main-d'œuvre. Au cours de la période 2006-2010, la Régie des rentes du Québec estime que plus de 44 000 personnes se retireront, de façon définitive, du marché du travail dans la région de la Capitale-Nationale.

En résumé

De moins en moins de prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi, un taux de chômage faible et des difficultés de recrutement et de rétention de personnel, dans différents secteurs, sont autant d'éléments qui démontrent que l'emploi, particulièrement sur le plan de la demande, devra être au centre des préoccupations de l'ensemble des acteurs économiques. Les enjeux qui y sont rattachés sont déterminants, pour le développement économique et social de la région de la Capitale-Nationale et du Québec.

La faiblesse de la natalité observée au cours des dernières décennies provoquera une croissance moins rapide de la population active. En revanche, le nombre de personnes se retirant du marché du travail connaîtra une croissance marquée à court terme.

Nous connaîtrons alors des problèmes de disponibilité de main-d'œuvre, tant sur le plan régional que national. En 2006, 70,6 % de la population de la Capitale-Nationale était en âge de travailler (15-64 ans). On prévoit que dès 2008, le potentiel d'emplois dépassera la capacité de la région à pourvoir ces emplois (personnes en emploi + personnes à la recherche d'emploi).

La main-d'œuvre fera cruellement défaut. Selon les données de l'Institut de la Statistique du Québec de 2006, la proportion de personnes âgées de 0 à 14 ans se fixe à 14,0 % dans la région, l'une des plus basses des régions économiques du Québec. À titre indicatif, cette proportion représente 16,1 % en Chaudière-Appalaches et 18,0 % dans la région des Laurentides.

C'est dans le contexte de ce nouveau marché du travail qu'Emploi-Québec est appelée à intervenir pour favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Dans cette perspective, nous devrons, entre autres, prévoir l'impact du vieillissement de la main-d'œuvre sur les différents secteurs d'activité, outiller les acteurs du marché du travail pour qu'ils puissent mieux apprivoiser les changements, et tout cela, dans un souci de mieux orienter nos actions afin de réduire les impacts de ces phénomènes sur le marché du travail régional.

1.3. Les défis organisationnels

Avant de traiter des enjeux qui interpellent Emploi-Québec et des stratégies qui y sont liées, il nous apparaît pertinent de dégager une vision du développement des services publics d'emploi qui tiennent compte tout autant de la conjoncture que des enjeux à moyen terme.

Cet exercice de vision permet de définir les défis organisationnels auxquels sont confrontés les services publics d'emploi dans un souci d'amélioration continue de la prestation de services. Les défis doivent, par définition, être limités afin de représenter de réelles priorités pour l'organisation. C'est pourquoi nous n'avons pas retenu de défi pour chaque enjeu proposé. Enfin, bien que ces défis soient importants dès maintenant, il nous faut les considérer dans une perspective de moyen terme.

1.3.1. S'adapter à la réorganisation des services et à la modernisation gouvernementale

La réorganisation des services à l'échelle régionale de même que le projet de Convergence ont été réalisés graduellement au cours de 2006-2007. Des changements importants ont été effectués; cependant, ces opérations étant complexes, il reste encore des modifications et des ajustements à apporter. Ainsi, les services unifiés d'accueil, évaluation et référence des réseaux d'Emploi-Québec et de la Sécurité du revenu seront mis en place au début de la présente année. Cette façon de faire permettra un accès rapide aux services d'emploi ou aux autres services appropriés à la situation des personnes. Une information claire, relative à ces changements, a déjà été diffusée auprès des différentes clientèles à l'interne comme à l'externe. La qualité des services aux personnes et aux entreprises, en matière d'accueil et de référence, demeurera une priorité qui guidera les choix de la région au cours de cet exercice. Nous devrons cependant tenir compte du nombre d'intervenants pouvant répondre à ce défi dans nos centres locaux d'emploi.

1.3.2. Maintenir et développer différents partenariats

L'appariement entre les besoins de main-d'œuvre exprimés par les entreprises, d'une part, et les personnes en recherche d'emploi, d'autre part, demeure l'un des défis à relever. Afin de bonifier et de compléter nos actions sur le terrain avec les individus et les entreprises, nous devons maintenir et développer différents partenariats, que ce soit avec les acteurs économiques, politiques, éducatifs et, dans un souci de complémentarité de services, avec les organisations communautaires oeuvrant en employabilité financés par Emploi-Québec. Nous devrons également développer et renforcer nos liens avec le réseau de la santé et des services sociaux afin d'assurer la mise en œuvre du volet de développement social.

1.3.3. Moduler l'organisation du travail afin de répondre aux besoins des diverses clientèles

Les services rendus aux différentes clientèles ont tous un point en commun, l'évaluation de leurs besoins. Cette évaluation est le point de départ d'une offre de service où l'accompagnement est modulé en fonction de ces divers types de clientèles afin d'accroître l'efficacité de nos interventions. La région entend moduler son aide en offrant des types d'accompagnement différents au regard de l'autonomie des personnes. Divers impératifs motivent ce choix : la volonté d'assurer un continuum efficient vers l'emploi, l'obligation

de répondre aux différentes stratégies gouvernementales, l'achalandage constaté dans nos CLE, les volumes de clientèle fluctuant selon les périodes ainsi que la diminution des effectifs d'Emploi-Québec des dernières années.

1.3.4. Poursuivre la production et la diffusion de l'information sur le marché du travail (IMT)

Il demeure primordial que nous disposions d'une information sur le marché du travail à jour, vulgarisée, facilement accessible aussi bien à l'intérieur de notre organisation qu'auprès de nos partenaires et de notre clientèle, qui met en lumière le potentiel immédiat, tout autant que les perspectives du marché du travail.

L'information sur le marché du travail en ligne soutient cette préoccupation d'une plus grande accessibilité de l'information auprès des chercheurs d'emploi, des entreprises, des partenaires et du personnel d'Emploi-Québec. L'information sur le marché du travail doit être une préoccupation à tous les niveaux. En ce sens, la circulation de l'information est primordiale pour l'appariement rapide de l'offre et de la demande ainsi qu'un outil essentiel dans la prise de décision, tant pour acheter de la formation que pour faire découvrir à la clientèle les diverses possibilités qu'offre le marché du travail. L'IMT doit être également un point d'ancrage permettant l'arrimage des équipes aux individus et des équipes aux employeurs. De plus, une vulgarisation de l'information adaptée à différentes clientèles et permettant de rejoindre un plus grand nombre de personnes devra faire l'objet d'un souci constant.

Ce défi touche particulièrement la production et la diffusion de l'information visant à s'assurer de rendre accessibles nos divers outils qui ont trait au marché du travail régional. Pensons aux publications sur les perspectives sectorielles et professionnelles ou sur les emplois en demande, au Bulletin régional sur le marché du travail, à L'In-tendances ainsi qu'aux analyses et aux avis sur différents métiers ou secteurs d'activité.

1.3.5. Mobiliser le personnel dans les périodes de changement

Pour la Direction régionale d'Emploi-Québec de la Capitale-Nationale, comme pour toute autre organisation, la mobilisation du personnel est un défi déterminant, particulièrement en période de changement. Les changements débutés en 2006 avec la Convergence et la réorganisation régionale se poursuivront, il demeure primordial que nous puissions toujours compter sur des personnes attachées à la mission de l'organisation. Bien sûr, nous devrons composer avec les impondérables mais, surtout, nous devrons, tout au long du processus, nous assurer de maintenir des stratégies efficaces pour informer, communiquer, échanger, soutenir nos ressources et les accompagner dans une perspective de formation continue et de développement professionnel.

1.4. Les orientations stratégiques

Nous croyons que pour les individus, l'emploi est, sans contredit, le moyen le plus efficace pour lutter contre la pauvreté, l'exclusion sociale et la dépendance économique, face à l'État. Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) partage cette vision, comme l'indique son plan d'action 2004-2007 où il est dit que « l'emploi demeure encore le premier pôle d'intégration économique et sociale[2] ». Pour les entreprises, le défi est de pouvoir disposer d'une main-d'œuvre qualifiée afin de répondre à la demande.

C'est à la jonction de ces enjeux que se situe le cœur de la mission d'Emploi-Québec. Notre travail de tous les jours consiste à faire en sorte que les aspirations des uns et les besoins des autres puissent se rejoindre. Une gamme de mesures et services est ainsi mise à la disposition des individus et des entreprises afin de répondre à cette commande d'arrimage.

Au fil des ans, la recherche de cette adéquation nous a permis de développer des pratiques basées sur une longue histoire au regard de l'offre de main-d'œuvre. En effet, nous avons connu, au cours des dernières décennies, un marché du travail marqué par des surplus importants de main-d'œuvre ou, en d'autres mots, par un manque important d'emplois. Nous sommes et nous serons confrontés, dans un avenir rapproché, à une réalité nouvelle où la main-d'œuvre potentielle se fera plus rare malgré la disponibilité des emplois dans certains secteurs d'activité.

Emploi-Québec structurera son intervention autour des grandes orientations stratégiques nationales suivantes :

1 Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois par une intervention rapide auprès des demandeurs de

[2] Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, *Des valeurs partagées, des intérêts communs. Plan d'action 2004-2007*, p. 6.

prestations, le soutien aux personnes à risque de sous-emploi et une contribution accrue des services universels d'information sur le marché du travail et de placement.

II Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux, par une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins du marché du travail et une contribution à l'amélioration des pratiques de gestion des ressources humaines et de formation des entreprises.

III Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens par la consolidation de la nouvelle agence et de la gestion unifiée des services d'emploi aux individus et aux entreprises, et des services de Solidarité sociale, par le renforcement du partenariat avec les autres ministères concernés, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les conseils régionaux des partenaires du marché du travail et les organismes en développement de l'employabilité, par l'accroissement de l'information sur le marché du travail, tant au niveau stratégique qu'opérationnel, et par le soutien à la planification régionale et locale pour faire en sorte que les plans d'action reflètent la réponse aux besoins du marché du travail.

Afin de répondre à ces grandes orientations, quatre axes d'intervention se dégagent dans la région de la Capitale-Nationale et s'inscrivent dans la lignée des enjeux du marché du travail :

Enjeu 1 - Augmenter et améliorer l'offre de main-d'œuvre

Enjeu 2 - Optimiser nos interventions face à la demande de main-d'œuvre

Enjeu 3 - Favoriser le maintien en emploi

Enjeu 4 - Soutenir la qualification de la main-d'œuvre

1.5. Les enjeux régionaux

Les activités d'Emploi-Québec ont pour but de soutenir l'appariement entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Tant les stratégies que les outils dont nous disposons doivent s'adapter à la conjoncture, tout en contribuant à résoudre les problèmes structurels qui nous affectent.

C'est sous cet angle que nous avons choisi de définir nos deux premiers enjeux. En considérant d'abord l'offre de main-d'œuvre et les enjeux du marché du travail, puis la demande actuelle et future venant des employeurs.

1.5.1. Enjeu 1 - Augmenter et améliorer l'offre de main-d'oeuvre

L'offre de main-d'œuvre est essentiellement composée de personnes, sans emploi ou en emploi, qui désirent se trouver un emploi ou avoir accès à un autre emploi. Pour Emploi-Québec, améliorer l'offre de main-d'œuvre signifie utiliser les moyens dont nous disposons pour faciliter l'obtention d'un emploi ou encore la transition vers un autre emploi pouvant répondre aux besoins de l'individu, d'une part, et aux besoins des entreprises, d'autre part.

La demande de main-d'œuvre sera grandissante, au cours de la période à venir. L'offre de main-d'œuvre, à l'opposé, sera moins forte qu'elle ne l'a été au cours des dernières décennies, principalement en raison de la baisse démographique. Dans ce contexte, les interventions auprès des individus doivent être de plus en plus efficaces afin que l'on puisse augmenter le bassin de la main-d'œuvre apte à intégrer le marché de l'emploi.

À cet effet, nous continuerons de développer différents projets qui pourront sortir des habitudes d'intervention habituelles. Un cadre prédéterminé, visant des objectifs précis de mise en mouvement et d'intégration au marché du travail, permettra à des centres locaux d'emploi (CLE) ou des équipes de la Direction régionale de proposer au Conseil régional des partenaires du marché du travail un certain nombre de projets qui feront l'objet d'une évaluation en lien avec le cadre établi. Un budget représentant 1 % du Fonds de développement du marché du travail sera réservé pour la mise sur pied de tels projets.

Il est important de souligner que les services offerts dans chacun des centres locaux d'emploi (CLE) et par le réseau des organisations communautaires oeuvrant en employabilité sont modulés en fonction des besoins de toutes les catégories de personnes.

Les principales stratégies régionales s'articuleront autour des axes suivants :

1.5.1.1. Volet de développement social

Le développement social vise, entre autres, à permettre aux personnes de participer pleinement à la société. Pour un grand nombre de personnes, cette participation à la société passe par l'insertion en emploi. Il faut donc considérer ce volet à la fois comme un moyen de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale et comme un outil d'intégration au marché du travail.

Nous aurons à jouer un rôle de facilitateur et de mobilisateur en impliquant différents intervenants, en vue de l'émergence de stratégies locales sur certains territoires prioritaires d'intervention, pour amener du développement économique et social. Ces territoires ont été identifiés à partir de l'indice de défavorisation matérielle et sociale proposé par Pampalon et Raymond (2000, 2003) et Pampalon, Hamel et Raymond (2004). Pour la région de la Capitale-Nationale, il s'agit des territoires de Charlevoix-Est et de Limoilou. De plus, une volonté manifeste du milieu nous permet d'ajouter le Sud de Beauport.

1.5.1.2. Évaluation et accompagnement

Une évaluation de départ adéquate étant le gage d'un cheminement éclairé et motivant pour les personnes en situation de retour ou d'insertion en emploi, Emploi-Québec confirme son positionnement à l'égard de cette intervention comme pierre d'assise de l'ensemble de nos services.

L'évolution du marché du travail fera en sorte que les employeurs auront plus que jamais besoin d'une main-d'œuvre compétente sur les plans du savoir, du savoir faire et du savoir être. La notion d'accompagnement revêt par conséquent une importance particulière. Dans un contexte où s'accroît la partie de la clientèle qui rencontre des obstacles multiples ou qui vit des difficultés nombreuses, nous devons voir la notion d'accompagnement de la clientèle en processus d'intégration au marché du travail comme étant importante à toutes les étapes du cheminement, y compris en situation d'emploi dans certains cas. À ce propos, nous devrons échanger, avec les organisations communautaires oeuvrant en employabilité, nos définitions respectives de suivi et d'accompagnement. Nous souhaitons prioriser certaines actions en cette matière et définir l'implication possible de nos organismes partenaires, à cet effet.

Après une évaluation rigoureuse, nous devrons repérer la clientèle à accompagner et déterminer l'intensité à accorder à cet accompagnement. En raison des besoins exprimés par les employeurs, nous avons accordé une attention particulière au réemploi ces dernières années. Nous devons maintenir l'aide au réemploi rapide pour les personnes chez qui ce besoin a été reconnu. Cependant, le marché du travail nous force à adapter nos interventions aux besoins de la clientèle plus éloignée du marché du travail. En ce sens, nous devons plus que jamais voir l'intégration à l'emploi comme se situant dans un continuum de services, en étant ouverts à de nouvelles stratégies d'intervention avec la clientèle plus éloignée. Des thèmes comme la mise en mouvement, la détermination de projets de vie ou de choix professionnels, la préemployabilité (main-d'œuvre disponible mais non prête) prennent tout leur sens. Par ailleurs, il faudra préserver le fragile équilibre entre les interventions à moyen et à long termes, l'atteinte des cibles, l'utilisation optimale des ressources financières disponibles et les modifications organisationnelles.

1.5.1.3. Utilisation optimale de nos bassins de main-d'oeuvre

Au fil des ans, Emploi-Québec est intervenue de façon particulière auprès de certains groupes de clientèle. Conscients et respectueux de ces particularités, nous entendons poursuivre les interventions notamment auprès des jeunes, des personnes handicapées et des femmes. Pour ces dernières, nous avons signé, en 2006, une entente spécifique portant sur l'amélioration de la qualification professionnelle auprès des clientèles plus vulnérables. Il apparaît également important d'accentuer des interventions auprès des personnes de 45 ans et plus, particulièrement les travailleurs licenciés de 50 ans et plus qui désirent demeurer sur le marché du travail, en leur offrant des services adaptés à leurs besoins via les mesures de reclassement et, de rejoindre les jeunes retraités qui désirent retourner sur le marché du travail. Compte tenu des besoins du marché du travail et de la demande de main-d'œuvre qui sera grandissante au cours des prochaines années, particulièrement en raison de la baisse démographique, nous entendons intervenir de façon particulière avec la clientèle immigrante. À cet effet, nous avons signé une entente spécifique avec la Conférence régionale des élus (CRÉ) et la Ville de Québec ayant pour objet de favoriser la concertation des partenaires

pour l'attraction, l'intégration et la rétention des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale.

Nous entendons miser sur le potentiel de toutes ces clientèles comme faisant partie de la réponse aux défis actuels et futurs soulevés par le marché du travail. Nous croyons fondamentalement que nous devons contribuer à leur développement afin de nous assurer qu'elles pourront répondre aux besoins du marché du travail. Nous leur offrirons les services appropriés à leurs besoins, que ce soit sur le plan de l'information sur le marché du travail, du réemploi rapide ou d'une intervention de plus longue durée.

Nous sommes conscients qu'avec la baisse des effectifs d'Emploi-Québec des dernières années nous ne pouvons pas travailler de façon aussi soutenue et de la même manière avec toute la clientèle. Nous voulons, de ce fait, privilégier l'efficacité au regard de la clientèle à servir en priorité, en faisant des efforts soutenus pour celle qui fait appel à nos services, de façon autonome et motivée, et qui veut intégrer le marché du travail, qu'elle soit éloignée ou plus près du marché du travail. Nous nous efforcerons de travailler, notamment avec la clientèle en situation d'emploi précaire, qui montre la motivation, l'intérêt et le potentiel voulus pour bonifier ses conditions de travail et améliorer sa situation socio-économique, et ce, afin de répondre aux besoins émergents du marché du travail.

1.5.1.4. Intervention sur le savoir être de la clientèle «individus»

En raison d'un marché du travail plus favorable que celui des dernières décennies, nous voyons s'accroître la partie de la clientèle sans emploi qui est évaluée comme étant apte à l'emploi mais présentant des obstacles à l'emploi. En conséquence, il nous apparaît pertinent de réfléchir, avec nos partenaires, sur les attitudes et les comportements recherchés par les employeurs et sur des moyens à mettre à la disposition des individus qui présentent des obstacles à l'emploi. Nous devrons mettre un effort particulier à adapter et vulgariser notre information sur le marché du travail auprès des personnes présentant ces obstacles, afin de leur démontrer que le marché du travail a besoin d'eux et que des moyens sont accessibles pour améliorer leur profil d'employabilité et faciliter leur intégration à l'emploi. Nous visons, entre autres, à rejoindre les jeunes de milieux défavorisés fréquentant l'école ou des organismes communautaires telles les maisons de jeunes. Nous voulons que ces jeunes, par le biais d'une information précoce, puissent choisir les options de maintien ou de retour en formation ou, encore, l'intégration en emploi.

Afin de favoriser l'intégration de la clientèle plus éloignée du marché du travail, nous permettrons l'ouverture à des formes de stages en emploi en mettant à contribution les employeurs et les syndicats. Nous poursuivrons l'inclusion systématique d'un volet savoir être dans nos achats de formation et nous aurons recours, de façon optimale, à la mesure *Subventions salariales* en utilisant toute la flexibilité permise.

1.5.2. Enjeu 2 - Optimiser nos interventions face à la demande de main-d'oeuvre

La demande de main-d'œuvre est essentiellement conditionnée par deux phénomènes : la croissance économique et la demande de remplacement.

Divers facteurs peuvent influencer cette croissance économique : le développement des marchés intérieurs, le développement des marchés liés à l'exportation, les taux de change, les taux hypothécaires ou l'inflation. À cet égard, les perspectives pour la région nous indiquent une croissance de l'emploi modérée mais continue, pour les prochaines années.

Cependant, le projet de développement du Massif de la Petite-Rivière-Saint-François, avec un potentiel de 600 emplois, présente un défi de taille dans les MRC de Charlevoix, Charlevoix-Est et de la Côte-de-Beaupré. Emploi-Québec s'engage donc à déployer des efforts particuliers pour répondre aux besoins liés à ce projet.

Considérant qu'il n'y avait qu'une cible globale « entreprise » sur l'ensemble des cibles, au cours de la dernière année, nous avons développé un indicateur afin de nous permettre de mesurer des éléments « qualitatifs ». Il s'agit de «l'intervention d'embauche intégrée », comprenant 3 volets :

- La planification des besoins en ressources humaines ;
- L'aide au recrutement, le profil du candidat recherché ;
- Le maintien et la rétention du personnel (accueil, conditions de travail, conciliation travail/famille/études, les besoins reliés à certaines générations de travailleurs, etc.

Cet indicateur régional sera mis en place dès avril et fera l'objet d'un suivi tout au long de l'année.

Les principales stratégies régionales s'articuleront autour des axes suivants :

1.5.2.1. Intervention en entreprise par regroupement

Les équipes aux entreprises aborderont différentes stratégies, afin de sensibiliser les employeurs aux enjeux stratégiques de la gestion des ressources humaines en entreprise. En plus des regroupements « naturels » selon une approche territoriale, les intervenants d'Emploi-Québec pourront travailler avec certains regroupements sectoriels ou associatifs afin de rejoindre les entreprises pouvant bénéficier de nos services.

Le recrutement :

Grâce à l'information sur le marché du travail, le placement en ligne, les actions telles que la FOIRE de l'EMPLOI ainsi que les ateliers proposés aux employeurs, nous participons activement au thème du recrutement. Par ailleurs, lorsque les employeurs expriment des besoins particuliers, nous pouvons compter sur des liens partenariaux, notamment avec les services de placement des centres de formation professionnelle, des collèges et des universités.

1.5.2.2. Intervention prioritaire auprès des très petites entreprises (TPE)

Les moyennes et les grosses entreprises sont davantage sensibilisées à l'évolution du marché du travail et à ses impacts. Nous devrons intervenir, de façon particulière, auprès des petites entreprises qui n'ont pas de service de ressources humaines ou qui ont peu conscience des effets de cette évolution, où l'on a identifié une situation problématique, présente ou à venir, et des besoins en ce sens. Nous devrons porter une attention particulière aux entreprises pour lesquelles un potentiel de croissance ou de développement est identifié. Pôle Québec Chaudière-Appalaches souligne d'ailleurs que « la petite taille des entreprises et les difficultés à obtenir des capitaux de croissance les empêchent de développer des avantages concurrentiels et, par conséquent, de se positionner favorablement par la différenciation et par des produits à valeurs ajoutées[3] ». Afin notamment de contribuer à l'amélioration de la productivité de ces entreprises, nous travaillerons auprès des employeurs, en collaboration avec le MDEIE et les autres partenaires, à remédier aux conséquences sur la main-d'œuvre de cette mutation du marché du travail.

1.5.2.3. Utilisation de mesures incitatives auprès de l'ensemble des employeurs pour l'accueil des clientèles éloignées

Dans un marché du travail où la main-d'œuvre se fera plus rare, les employeurs auront à s'adapter à cette réalité. L'arrimage entre l'offre et la demande étant au centre de nos préoccupations, nous devrons permettre certains ajustements afin que les employeurs puissent accueillir, d'une part, de nouveaux bassins de main-d'œuvre (immigrants, travailleurs âgés) et, d'autre part, des clientèles pouvant être décrites comme étant plus éloignées du marché du travail.

À cet effet, des mesures diverses, telles que l'accompagnement en début d'emploi ou une utilisation maximale des critères du programme *Subventions salariales*, pourront être envisagées et balisées.

1.5.3. Enjeu 3 – Favoriser le maintien en emploi

Au-delà de la mission d'arrimer l'offre et la demande de main-d'œuvre, l'enjeu n'est plus seulement le recrutement de travailleurs formés et disponibles. Nous croyons que les employeurs sont les premiers intervenants en matière de ressources humaines. Emploi-Québec entend donc les soutenir dans la définition et la réévaluation des compétences génériques et spécifiques exigées ainsi que sur le plan des conditions de travail offertes. À cet effet, nous favoriserons l'expérimentation de mesures à des fins de rétention ou de maintien de la main-d'œuvre en emploi. Aussi, nous devrons nous assurer de promouvoir le *Programme d'apprentissage en milieu de travail* et la formation en général auprès de l'ensemble des employeurs, afin que ces derniers voient les différents effets positifs de la formation en entreprise.

---

[3] Pôle Québec Chaudière-Appalaches, *Plan stratégique 2004-2007*, p. 16.

Les principales stratégies régionales s'articuleront autour des axes suivants :

1.5.3.1. Sensibilisation des employeurs aux nouveaux enjeux du marché du travail

Les intervenants du service aux entreprises comptent sensibiliser les employeurs aux nouveaux enjeux du marché du travail, afin qu'ils voient les impacts de la diminution de la main-d'œuvre disponible et puissent porter une attention particulière à la gestion prévisionnelle des ressources humaines.

Dans les années présentes et à venir, les employeurs sont et seront confrontés à des valeurs différentes véhiculées par les jeunes travailleurs. Par l'intermédiaire de la mesure *Concertation pour l'emploi* nous pourrons proposer des interventions sur des thèmes tels que *Devenir un employeur de choix, La rétention du personnel ou Le vieillissement de la main-d'œuvre et la baisse démographique.*

1.5.3.2. Utilisation optimale de la Mesure de formation employeurs

Avec, entre autres, l'évolution de la technologie, la mise sur pied de nouveaux procédés, la mécanisation et l'automatisation, il nous apparaît essentiel de contrer une diminution des compétences à l'intérieur des entreprises. Afin d'avoir un impact positif sur le maintien en emploi, nous voulons maximiser l'utilisation de la *Mesure de formation employeurs.*

1.5.4. Enjeu 4 - Soutenir la qualification de la main-d'oeuvre

Le vieillissement de la population ainsi que le déclin démographique auront des répercussions sur les entreprises. Les départs à la retraite, combinés avec la diminution de la population potentiellement active, créeront sur le marché du travail des périodes frictionnelles importantes. Les entreprises devront, en conséquence, améliorer leur productivité, réorganiser le travail et les procédés de production. Elles doivent pouvoir compter sur une main-d'œuvre capable de relever le défi et prête à s'adapter à ces changements. C'est dans cet esprit que nos interventions devront se faire auprès de la clientèle en démarche d'intégration à l'emploi.

La mission d'Emploi-Québec n'est pas la formation au sens large, mais le soutien des personnes sans emploi dans leur démarche d'intégration au marché du travail, ainsi que l'aide aux entreprises dans les volets développement, maintien et stabilisation de l'emploi. En ce sens, nous devons agir en complémentarité avec le réseau de l'éducation, d'abord par le soutien du revenu des participants aux programmes de formation offrant de bonnes perspectives d'emploi et, ensuite, par l'achat de certaines formations particulières visant à combler les besoins du marché du travail. C'est pour concrétiser cette complémentarité que nous désirons prioriser certains métiers et professions qui feront l'objet d'achats de formation et de références par nos agents d'aide à l'emploi.

Malheureusement, une part trop grande de travailleurs n'a pas obtenu de diplôme d'études secondaires, ne possèdent pas les compétences pour relever les défis de l'avenir ou encore occupent des emplois saisonniers ne leur permettant pas d'avoir accès à une situation économique stable. Cette dernière lacune est particulièrement présente dans certaines régions ou certains territoires, Charlevoix par exemple. Notre action en formation devra donc permettre de combler un large éventail de besoins.

Il est important de préciser que la liste des professions en demande ainsi que les perspectives professionnelles demeurent d'actualité pour guider les chercheurs d'emploi qui veulent se prévaloir d'une formation ou réintégrer le marché du travail. Nous maintiendrons néanmoins l'accessibilité à la *Mesure de formation* pour les personnes visant d'autres métiers ou professions, comblant ainsi certains besoins du marché du travail. De plus, la formation à temps partiel, permettant de rejoindre un plus grand nombre de personnes et, tel que mentionné précédemment, le *programme d'apprentissage en milieu de travail,* visant une acquisition de connaissances directement reliées au besoin des employeurs, devront faire l'objet d'une attention particulière des intervenants d'Emploi-Québec.

Au cours de la prochaine année, les achats de formation d'Emploi-Québec se feront de manière prioritaire en lien avec les métiers et professions indiqués ci-dessous. Ces derniers sont tirés des perspectives sectorielles et professionnelles propres à la région de la Capitale-Nationale, pour la période de 2006 à 2010. Brièvement, les éléments qui ont été pris en compte pour l'exercice de planification et pour chaque profession sont : le niveau d'emploi selon l'Enquête de la population active (EPA), la proportion des personnes de 45 ans et plus, le nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours et de

l'assurance-emploi, le taux d'érosion annuel estimé pour chaque profession, l'estimation du nombre d'emplois qui seront créés jusqu'en 2010, par catégorie d'emploi[4], ainsi que le nombre de nouveaux diplômés prévus dans les établissements d'enseignement. Mentionnons, de plus, que la liste des professions en demande est venue appuyer le travail d'identification des métiers et professions. Cette année, en complémentarité de cette analyse, la Direction de la planification, du partenariat et de l'information sur le marché du travail offre l'opportunité aux collèges publics de la région de la Capitale-Nationale de présenter des besoins de formation autres que ceux priorisés lors de l'analyse régionale.

CNP	Titre de la profession
1236	Techniciens/techniciennes en logistique du transport multimodal
1243	Secrétaires médicaux/secrétaires médicales et dentaires
1471	Expéditeurs/expéditrices et réceptionnaires
1472	Magasiniers/magasinières et commis aux pièces
3152	Infirmiers autorisés/infirmières autorisées
3414	Préposés/préposées à la stérilisation
5241	Animateurs/animatrices 2D/3D
6231	Agents/agentes et courtiers/courtières d'assurance
6242	Cuisiniers/cuisinières
6471	Auxiliaires spécialisés pour clientèle particulière
7265	Soudeurs/soudeuses et opérateurs/opératrices de machines à souder et à braser (multiprocédés et TIG)
7411	Conducteurs/conductrices de camion (spécialisation citerne)
7412	Conducteurs/conductrices d'autobus (multibus)

Les principales stratégies régionales s'articuleront autour des axes suivants :

1.5.4.1. Actualisation de nos achats de formation

En considérant différents modes d'intervention, tels que l'alternance travail-études la conciliation travail-études et les stages en milieu de travail, et ce, afin de nous adapter aux nouvelles réalités du marché du travail, nous voulons :

- Mettre en œuvre des projets de formation, n'excluant pas le semi-spécialisé et le non spécialisé, qui répondent à des besoins de main-d'œuvre, suscitent néanmoins davantage d'intérêt auprès des clientèles visées et créent une réelle différence dans l'amélioration de vie économique ;
- Favoriser l'achat de formation là où il existe des possibilités de reconnaissance des acquis pouvant être reliés à des expériences de travail, une formation non complétée ou encore une expérience de vie dans des organismes telles que les entreprises d'insertion ;
- Intégrer de façon systématique un volet savoir être à notre offre de formation pour les clientèles plus éloignées et favoriser, au-delà du suivi administratif, un accompagnement accru de la part des institutions d'enseignement, auprès des étudiants ayant terminé leur formation et étant en démarche d'intégration au marché du travail ;
- Poursuivre, en collaboration avec Service Canada (anciennement RHDCC), l'ouverture à la formation à temps partiel de courte durée pour la clientèle sans emploi.
- Par ailleurs, certains employeurs mentionnent que la main-d'œuvre qui se présente n'est pas suffisamment qualifiée ou n'a pas le savoir faire recherché[5]. Il est vrai que, dans un contexte de compétitivité entre les entreprises, les employeurs ont besoin que la main-d'œuvre possède des compétences directement liées aux besoins évolutifs du marché. À cet effet, nous pourrons, en matière de formation, ajuster nos critères d'achat de formation pour coller davantage aux besoins des entreprises. Nous pourrons notamment :
- Effectuer des micro-analyses, en plus de nous appuyer sur les perspectives professionnelles, afin de répondre à des besoins ponctuels donnant accès à des emplois. Renforcer, par le biais de tables de concertation, les liens avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), les institutions

---

[4] *Le marché du travail dans la région de la Capitale-Nationale. Perspectives professionnelles 2006-2010*, Québec, 2006, section Définition des variables, méthodologie et interprétation des résultats.

[5] CRCDQ/Emploi-Québec et FRP Groupe Conseil, *Étude pour une complémentarité accrue et un meilleur continuum de service*, mars 2004, p. 39.

d'enseignement ainsi que différents acteurs concernés afin d'approfondir la connaissance de certains secteurs ciblés ;

- Concevoir des formations qualifiantes de courte durée ou de perfectionnement pour les travailleurs en emploi, en complémentarité avec la Loi du 1 % ;
- Favoriser la concertation entre le service aux entreprises et l'équipe de la *Mesure de formation (MFOR)* afin d'apporter une contribution des conseillers en développement de la main-d'œuvre et de l'emploi (CDMOE) à la définition des besoins de formation et associer les entreprises et les syndicats à la formation ;
- En lien avec l'IMT : approfondir la connaissance des comités sectoriels et de leurs outils en collaborant davantage avec ces derniers.

1.5.4.2. Accès à la Mesure de formation générale et professionnelle

Dans un contexte de mondialisation de plus en plus présent, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) souligne notamment que les entreprises doivent innover sans cesse pour rester dans la course et que, « dans cette économie fondée sur le savoir, la formation de base et le développement des compétences de la main-d'œuvre acquièrent une importance capitale, car la valeur des biens et des services repose de plus en plus sur les connaissances nécessaires à leur fabrication[6] ». Afin que la clientèle ait les compétences spécifiques minimales pour rencontrer les exigences des employeurs pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, nous voulons permettre aux individus peu scolarisés ou peu qualifiés d'avoir un accès à une formation générale ou à une formation professionnelle. Il arrive également que certains individus ayant complété une formation professionnelle se retrouvent sans emploi en raison des exigences du marché du travail qui évoluent rapidement. Les employeurs ayant besoin d'embaucher cette clientèle pourront compter sur la mesure de formation employeurs. Emploi-Québec pourra contribuer au financement de la formation de ces candidats permettant ainsi de combler certains besoins exprimés par les employeurs.

1.5.4.3. Accroissement de la qualification professionnelle ou du perfectionnement pour la clientèle en emploi et en situation de précarité et les travailleurs saisonniers

Devant les besoins du marché du travail qui évoluent rapidement, la baisse démographique, qui fera en sorte que la main-d'œuvre disponible diminuera, et la présence actuelle de travailleurs ayant la volonté, la motivation et le potentiel d'accroître leurs compétences, nous devons avoir une ouverture vis-à-vis des travailleurs saisonniers et les travailleurs en situation de précarité afin qu'ils puissent avoir accès à une formation professionnelle ou un perfectionnement.

1.6. La Table interrégionale

Le marché du travail de la région métropolitaine de recensement (RMR)

Le marché du travail d'une région dépasse évidemment ses frontières administratives. La région de la Capitale-Nationale constitue, pour un grand nombre de résidants de la Chaudière-Appalaches, un marché du travail que l'on peut qualifier de « naturel ». En 2001, parmi les 190 100 personnes occupées de la Chaudière-Appalaches, c'est 28 700 personnes ou 15,1 % qui travaillent dans la région de la Capitale-Nationale. Cette mobilité est constituée, à 85 %, de résidants de la ville de Lévis qui travaillent dans la ville de Québec pour occuper des emplois principalement dans les secteurs de l'administration publique, des soins de santé et de l'assistance sociale, du commerce de détail, des services professionnels, scientifiques et techniques et des services d'enseignement.

Évidemment, la mobilité s'observe aussi dans l'autre sens, puisque quelque 9 300 personnes de la Capitale-Nationale participent, en 2001, au marché du travail de la Chaudière-Appalaches. Les résidants de la Capitale-Nationale qui travaillent en Chaudière-Appalaches se dirigent majoritairement, soit dans une proportion de 96 %, vers la ville de Lévis pour occuper des emplois principalement dans les secteurs de la fabrication, du commerce de détail, des soins de santé, de l'assistance sociale, des finances, assurances, immobilier et location.

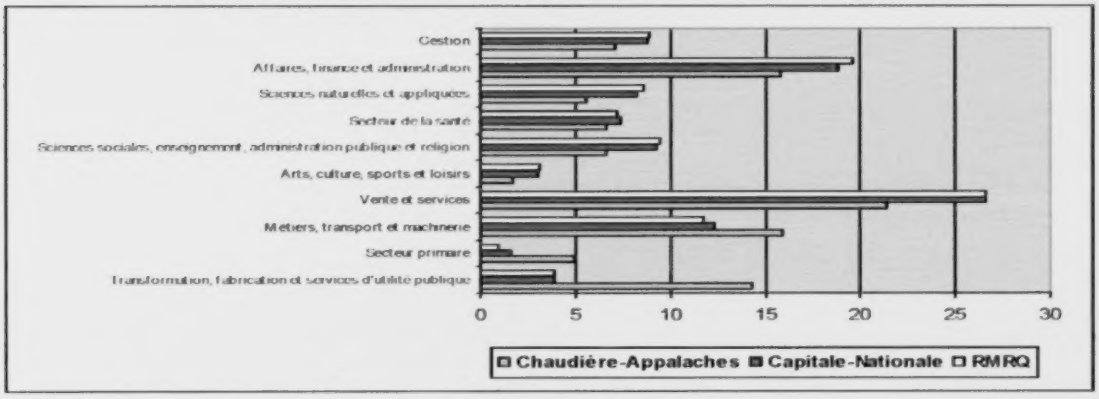
Le marché du travail de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec, qui correspond à la ville de Québec et à la ville de Lévis, devient donc un incontournable pour une forte proportion de chercheurs et de chercheuses d'emploi. Ainsi que le montre le graphique suivant, la

---

[6] Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, *Plan d'action Québec-Région. Le rendez-vous national des régions,Horizon 2005*, p. 12.

RMR de Québec et la région de la Capitale-Nationale sont semblables en ce qui concerne la répartition de l'emploi selon le genre de compétence. Ces résultats sont attribuables au fait que la ville de Québec représente un poids considérable dans la RMR, soit quelque 85 %. La RMR de Québec se distingue particulièrement par ses parts d'emploi dans les domaines suivants : la vente et les services, les affaires, la finance et l'administration ainsi que les sciences sociales, l'enseignement, l'administration publique et la religion.

Part relative de l'emploi en pourcentage selon le genre de compétence, RMR de Québec région de la Capitale-Nationale et région de la Chaudière-Appalaches, 2006



Entre 2005 et 2006, le niveau d'emploi a peu varié dans la RMR de Québec. En baisse de 2 400 emplois, il se situe à 376 600. Fait à signaler, le secteur des services, généralement responsable de la majorité des nouveaux emplois, affiche une légère perte. En revanche, le secteur de la production de biens cumule de minces gains.

Le détail des gains et des pertes nettes d'emplois selon l'activité nous indique que six secteurs de la RMR de Québec ont connu des gains appréciables. Il s'agit de la fabrication, du commerce, des services professionnels, scientifiques et techniques, de la finance, des assurances, de l'immobilier et de la location, des soins de santé et d'assistance sociale ainsi que des services de l'enseignement.

En contrepartie, la construction, le transport et l'entreposage, les administrations publiques ainsi que les services aux entreprises ont enregistré une baisse de leur niveau d'emploi entre 2005 et 2006.

En terminant, précisons que le taux d'emploi (62,8 %), le taux d'activité (66,3 %) et le taux de chômage (5,2 %) de la RMR sont en 2006, parmi les meilleurs observés pour ce territoire depuis dix ans.

Évolution des grands indicateurs du marché du travail de la RMR de Québec pour l'année 2006

	2005 en millier	2006 en millier	Variation (n)	Variation (%)	Variation (%) Ensemble du Québec
Population 15 ans et plus	593,8	599,4	5,6	0,9	1,1
Population active	401,4	397,4	-4,0	-1,0	0,9
Emploi	379,0	376,6	-2,4	-0,6	1,2
Temps plein	309,4	312,6	3,2	1,0	1,0
Temps partiel	69,6	64,1	-5,5	-7,9	1,9
Chômeurs	22,3	20,8	-1,5	-6,7	-1,6
Population inactive	192,5	201,9	9,4	4,9	1,5
Taux d'activité	67,6	66,3		-1,9	-0,2
Taux de chômage	5,6	5,2		-7,1	-2,4
Taux d'emploi	63,8	62,8		-1,6	-

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

Poursuivre et développer les collaborations avec la région de la Chaudière-Appalaches :

La création d'Emploi-Québec, en 1998, a conduit les deux conseils régionaux des partenaires du marché du travail à se doter d'une table interrégionale, afin d'harmoniser certaines interventions et ainsi répondre plus adéquatement aux besoins des chercheurs et chercheuses d'emploi et des entreprises. En effet, la région de la Chaudière-Appalaches et celle de la Capitale-Nationale constituent l'une pour l'autre un marché du travail « naturel » pour une partie de leur population

en âge de travailler. On songe ici, plus particulièrement, à la région métropolitaine de recensement.

Dans la continuité des collaborations déjà établies entre les deux régions, la Table interrégionale entend :

- Poursuivre les échanges entre les présidents des conseils régionaux des partenaires des deux régions pour le suivi des rencontres respectives ;
- Partager les problématiques, enjeux et stratégies retenus dans les plans d'action des deux régions ;
- Poursuivre les échanges et collaborations entre les permanences des deux régions sur certains dossiers, et ce, afin d'améliorer le service à la clientèle et augmenter l'efficacité des interventions, dans un contexte de complémentarité :
  - Description et analyse du marché du travail de la RMR (région métropolitaine de recensement), zone qui concerne plus particulièrement les interventions des deux régions ;
  - Sensibilisation du personnel des CLE afin de reconnaître, de part et d'autre, un marché du travail qui déborde les frontières de chacune des régions, notamment par l'entremise des deux réseaux de répondants en information sur le marché du travail ;
  - Diffusion des productions d'information sur le marché du travail respectives des deux régions dans les centres locaux d'emploi de la région métropolitaine de Québec ;
  - Partage de vision sur la qualification de la main-d'œuvre ;
  - Définition de défis communs concernant certains secteurs d'activité présents dans la RMR ;
  - Amélioration de la collaboration, en ce qui concerne l'accessibilité à la *Mesure de formation* et aux organisations communautaires oeuvrant en employabilité pour nos clientèles respectives.

1.7. Investissement budgétaire 2007-2008 par regroupement de mesures

Afin d'orienter l'investissement régional et local, le Conseil régional propose, comme pour les années précédentes, une répartition en fonction de quatre grands regroupements de mesures : ceux relatifs à la formation, aux ressources externes, aux autres mesures aux individus et aux services aux entreprises. Soulignons que la mesure s'adressant aux entreprises regroupe : *Concertation pour l'emploi, Subventions salariales* (entreprises privées) *et MFOR entreprise.*

Les pourcentages suggérés par regroupement de mesures se présentent comme une toile de fond qui servira de guide et donnera une place prépondérante aux choix découlant des stratégies régionales et locales au cours de la prochaine année.

Voici donc la description des orientations budgétaires 2007-2008 proposées par le Conseil régional des partenaires du marché du travail. Cette proposition prend en compte, à titre de part régionale, environ 5 millions de dollars transférés au ministère de l'Éducation sous forme de préachats de formation pour les clientèles d'Emploi-Québec.

En 2007-2008, le bloc Formation, avec 49 %, représente le plus fort pourcentage d'investissements. Tel qu'exprimé dans les enjeux et les stratégies du Plan d'action régional pour 2007-2008, plusieurs raisons expliquent ce choix, dont la nécessité, pour une bonne partie de la clientèle, d'acquérir les compétences de base ou une formation professionnelle ou technique facilitant leur intégration au marché du travail. De plus, les entreprises signalent, de façon constante, des besoins de main-d'œuvre qualifiée. La formation est un outil pour répondre aux enjeux de l'inadéquation entre l'offre et la demande ainsi qu'à la restructuration de l'activité économique régionale. Enfin, le soutien du revenu associé à la formation, entraîne en général, des coûts élevés.

Le bloc Ressources externes devrait atteindre 19 % en 2007-2008. Cette proportion des investissements du Fonds de développement du marché du travail devrait nous permettre de conserver des niveaux de service équivalents pour les mêmes clientèles qu'en 2006-2007.

Le bloc Autres services aux individus regroupe des mesures telles que : *Subventions salariales* (expérience de travail), *Soutien au travail autonome* et *Prestations de retour au travail*, qui permettent à la clientèle d'intégrer le marché du travail. Il inclut également la mesure *Insertion sociale* qui contribue à la préparation à l'emploi de la clientèle plus éloignée du marché du travail. Il devrait représenter 17 % du budget total.

Aussi, les difficultés que signalent les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines, le vieillissement et le renouvellement de la main-d'œuvre ainsi que le nombre croissant des entreprises desservies nous incitent à augmenter, pour une deuxième année consécutive, nos interventions en entreprise. Conséquemment, le bloc Services aux entreprises représente 15 % du budget total.

Enfin, un marché du travail qui change et une volonté de sortir des sentiers battus en termes d'intervention, nous amènent à prévoir un budget visant des actions de mise en mouvement et d'intégration de nos bassins de clientèles à l'emploi. Nous souhaitons continuer de développer différents projets permettant à des centres locaux d'emploi (CLE) ou à des équipes de la Direction régionale de proposer au Conseil régional des partenaires du marché du travail un certain nombre de projets qui feront l'objet d'une évaluation en lien avec un cadre précis. Un budget représentant 1 % du Fonds de développement du marché du travail sera prévu à l'intérieur des quatre blocs précédents pour la mise sur pied de tels projets.

2 Les services de solidarité sociale

Avant-propos

En vertu du volet Solidarité sociale de son offre de service, Emploi-Québec est responsable de l'administration du régime québécois de sécurité du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles[7]. À ce titre, le rôle d'Emploi-Québec consiste à soutenir financièrement les personnes et les familles démunies et à favoriser leur autonomie économique et sociale, en les encourageant à exercer des activités permettant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active dans la société.

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent donc deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, ainsi que l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires de l'aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

Ces services sont appelés à jouer un rôle stratégique pour la mise en œuvre des initiatives du gouvernement et du Ministère, notamment du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi. Ainsi, par leurs interventions, les services de solidarité sociale contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de hausser le niveau et la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et des communautés où ils vivent, de réduire la pauvreté et de relever les défis que posent au Québec l'équilibre du marché du travail et celui des finances publiques, dans un contexte de vieillissement de sa population.

2.1. Les cibles de résultats et objectifs opérationnels

Emploi-Québec a identifié pour l'année 2007-2008 des cibles en regard des indicateurs de résultats prévus au volet solidarité sociale de sa Convention de performance et d'imputabilité. La région entend contribuer à l'atteinte de ces résultats en poursuivant les cibles suivantes :

Indicateur convergé	Cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	4 179

Indicateur Solidarité sociale	Cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale	10 jours
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21 %

Un objectif de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social a été établi pour la région et réparti entre les centres locaux de la région. Cet objectif fera l'objet d'un suivi attentif.

[7] La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, entrée en vigueur le 1er janvier 2007, remplace la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et réforme le régime québécois de sécurité du revenu.

2.2. Les objectifs de gestion

Objectifs de gestion	Résultats attendus
Simplifier le processus administratif.	Mettre en place les allègements proposés, dans un objectif de simplification administrative.
Administrer l'assistance financière avec rigueur, équité et efficience.	Contribuer à la réalisation des programmes d'assurance-qualité, en vue d'une gestion améliorée de la performance organisationnelle. Contribuer à implanter un nouvel outil qui permet le repérage des clientèles pour lesquelles il est souhaitable d'intervenir en matière de gestion de l'aide financière.
Favoriser l'engagement de l'ensemble de la société à l'endroit de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.	Réaliser les actions requises pour soutenir l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dans l'esprit de l'approche territoriale intégrée, dans les territoires de CLE de la région se retrouvant parmi la liste des 50 les plus défavorisés au Québec.
Poursuivre la mise en œuvre de la réforme du régime québécois de sécurité du revenu.	Parachever l'implantation des programmes et mesures de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* et du règlement d'application dont les dates d'entrée en vigueur sont postérieures au 1er janvier 2007 (ex. : Alternative jeunesse). Parachever l'implantation du Programme d'aide et d'accompagnement social : ❑ Poursuivre le déploiement du programme Devenir ; ❑ Mettre en place le programme Interagir ; ❑ Mettre en place le programme Réussir.

2.3. Les objectifs particuliers de la région

Ratio de plaintes :

Analyser les résultats et les motifs des plaintes. Selon l'état de situation, élaborer et mettre en œuvre des interventions afin d'améliorer le ratio des plaintes dans la région.

Montant total des réclamations :

Améliorer les résultats au niveau des réclamations dans la région : évaluer les méthodes de travail des enquêteurs et identifier les correctifs à apporter. Fixer des cibles de résultats par enquêteur et effectuer les suivis.

S'assurer des références en enquête de la part des agents responsables des dossiers actifs (GDA).

Projet pilote sur le traitement administratif de l'attribution initiale (TAAI) :

Le projet vise à introduire plus de flexibilité dans le traitement administratif de l'attribution initiale des demandes d'aide financière, tout en dégageant une diminution du délai de traitement et en maintenant un taux d'acception comparable au taux provincial. La qualité de la décision et du dossier ainsi que le service à la clientèle demeurent des valeurs incontournables.

Le projet TAAI devrait également nous permettre de réaffecter la marge de manoeuvre qui se dégage, à l'accueil, évaluation et référence (AÉR), à l'accompagnement social et au soutien à l'insertion à l'emploi.

Annexe 1

Répartition des budgets d'intervention du Fonds régional de développement du marché du travail

L'analyse de la situation budgétaire a permis d'identifier des particularités relatives au CLE de La Côte-de-Beaupré : les demandeurs de services sont majoritairement des participants de l'assurance-emploi qui s'inscrivent à des mesures de longue durée. Cette situation, liée à des frais de transport élevés, occasionne des coûts importants. Afin de corriger la situation, la répartition budgétaire devrait donc s'opérer de la façon suivante : créer une réserve de 150,0 K$ pour le CLE de La Côte-de-Beaupré et procéder à la répartition selon la pondération 40-40-20.

Centre local d'emploi (CLE)	Pondération de 40		Pondération de 40		Pondération de 20		Pondération par CLE
	Prestataires de l'assistance-emploi aptes à l'emploi		Prestataires de l'assurance-emploi		Entreprise*		
	Proportion (%)	Part de la pondération de 40	Proportion (%)	Part de la pondération de 40	Proportion (%)	Part de la pondération de 20	Total
Quartiers-Historiques	29,0	11,6	11,1	4,4	20,9	4,2	20,2
Sainte-Foy	19,7	7,9	24,7	9,9	40,0	8,0	25,8
Charlesbourg	24,8	9,9	20,9	8,4	12,7	2,5	20,8
Beauport	15,8	6,3	14,3	5,7	10,1	2,0	14,1
Côte-de-Beaupré	1,8	0,7	5,3	2,1	3,2	0,6	3,5
Baie Saint-Paul	1,1	0,4	5,4	2,1	3,2	0,6	3,2
La Malbaie	2,7	1,1	7,8	3,1	3,4	0,7	4,9
Portneuf	5,1	2,1	10,6	4,2	6,4	1,3	7,6
Total	**100,0**	**40,0**	**100,0**	**40,0**	**100,0**	**20,0**	**100,0**

Toutes les données ont été arrondies à un chiffre significatif après le point.

Sources : Prestataires de l'assistance-emploi aptes à l'emplois, fichiers administratifs du MESSF, moyenne annuelle de juillet 2005 à juin 2006.
Prestataires de l'assurance-emploi aptes et actifs, fichiers administratifs d'Emploi-Québec, moyenne annuelle de juillet 2005 à juin 2006.
Entreprises, Emploi-Québec; LIC 2006.

**Nombre d'entreprises excluant les secteurs des administrations publiques, de l'enseignement, de la santé et des services sociaux.*

Annexe 2

Fonds de développement du marché du travail : Budget préliminaire – Répartition locale du budget d'intervention 2007-2008

Modèle de répartition « 40-40-20 »	Budget FDMT 2007-2008		
	Fonds du Québec	Compte d'assurance-emploi	Total
Budget initial attendu	10 489 500	36 010 400	46 499 900
Budget additionnel (CIT) attendu	1 396 900	-----	1 396 900
Budget total attendu	11 886 400	36 010 400	47 896 800

Enveloppe régionale			
Ententes régionales pour clientèles spécifiques CIT, CPE, MFOR (employeur)			
Réserve régionale		A déterminer	
Total enveloppe régionale =			

Total enveloppe locale à répartir =			

Enveloppe locale répartie entre les CLE de Baie Saint-Paul, La Malbaie et Portneuf				Poids régional pondéré (40-40-20)
CLE de Baie Saint-Paul				3.2%
CLE de La Malbaie				4.9%
CLE de Portneuf				7.6%
				15.7%

Enveloppe régionale dédiée aux CLE de l'agglomération de Québec			
Offres de formation			
Ressources externes, Insertion sociale, Jeunes volontaires, Chantiers urbains		A déterminer	

Enveloppe locale répartie entre les CLE de l'agglomération de Québec				Poids régional regroupé (40-40-20)
CLE de Beauport				17.0%
CLE de Charlesbourg				25.3%
CLE de La Côte-de-Beaupré				3.8%
CLE de Limoilou				---
CLE de Loretteville				---
CLE des Quartiers-Historiques				23.8%
CLE de Sainte-Foy				30.1%
CLE de Vanier-Des Rivières				---
				100%

Total enveloppe locale répartie =			

Annexe 3

Tableau des indicateurs de résultats

Dans ce tableau, nous vous présentons les cibles de résultats. Différents facteurs de contingence peuvent influencer les résultats que nous comptons atteindre. Les cibles de résultats qui vous sont présentées sont donc sujettes à changement en fonction des facteurs de contingence[8].

No	Indicateurs de résultats 2007-2008	Cibles de résultats
02	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	20 823
03	Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	2 563
05	Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	12 080
06	Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %
07	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec prestataires de l'aide financière de dernier recours	5 164
09	Nombre de prestataires de l'aide financière de dernier recours en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	2 324
10	Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, personnes immigrantes	1 351
12	Prestations non versées à l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	10,70 M$
13	Prestations non versées à l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi (Entente Canada-Québec)	14,03 M$
14	Nombre de participants de l'assurance-emploi aux interventions d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	10 659
15	Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec (Entente Canada-Québec)	4 569
16	Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	620
17	Nombre de nouvelles ententes de qualification	411
	Entreprises : Intervention d'embauche intégrée	**Indicateur régional**

[8] Un des éléments les plus importants des facteurs de contingence est le nombre de ressources disponibles. Advenant des modifications à ce niveau, les cibles devront alors être réévaluées.

Annexe 4

Membres du Conseil régional des partenaires du marché du travail

MEMBRES REPRÉSENTANT LA MAIN-D'OEUVRE	MEMBRES REPRÉSENTANT LES ENTREPRISES	AUTRES MEMBRES
FORTIN, Yves 2008-03-31 Secrétaire général Conseil central de Québec et Chaudière-Appalaches inc. (CSN) 155, boulevard Charest Est, bureau 200 Québec (Québec) G1K 3G6 Bureau : 418-647-5801 Télécopieur : 418-647-5719 Courriel : yves.fortin@csn.qc.ca	**RATTÉ, Yvon** 2007-03-31 270, chemin du Roy St-Augustin (Québec) G3A 1N7 Téléphone : 418-878-1543 Télécopieur : 418-878-1490 (résidence) Courriel : silvicb@vidcotron.ca	**FOY, Richard** 2009-03-31 Directeur général Le Pignon Bleu - La maison pour grandir 270, rue Saint-Vallier Ouest Québec (Québec) G1K 1K5 Bureau : 418-648-0598, poste 27 Télécopieur : 418-648-1985 Courriel : pignonbleu@pignonbleu.org
GAGNON, Jacynthe 2008-03-31 Présidente Fédération de la Rive-Nord (UPA) 5185, rue Rideau, C.P. 4000 Québec (Québec) G2E 5S2 Bureau : 418-872-0770 Télécopieur : 418-872-3386 Courriel: jacynthegagnon@upa.qc.ca	**DOLBEC, Pierre** 2009-03-31 Président et chef Direction Dolbec Logistique International inc. 361, rue des Entrepreneurs Québec (Québec) G1M 1B4 Bureau : 418-688-9115 Télécopieur : 418-688-0077 Courriel : pdolbec@dolbec-intl.ca	**LAMBERT, Louise** 2008-03-31 Corporation Jonathan 1253-B, boulevard Bastien Québec (Québec) G2K 1G3 Bureau : 418-627-3470 Courriel : lambertlouise@sympatico.ca
LA RUE, Marc 2008-03-31 Conseiller syndical Centrale de syndicats démocratiques (CSD) 801, 4e Rue Québec (Québec) G1J 2T7 Bureau : 418-529-2956 Télécopieur : 418-529-6323 Courriel: laruem@csd.qc.ca	**DRAPEAU, Lyne** 2008-03-31 Directrice des ressources humaines Orléans Express 320, rue Abraham-Martin Québec (Québec) G1K 8N2 Bureau : 418-525-3026 Télécopieur : 418-525-3042 Courriel: ldrapeau@orleansexpress.com	**ROUSSEAU, Nicole** 2008-03-31 Directrice de la formation continue Cégep Limoilou 1300, 8e Avenue Québec (Québec) G1J 5L5 Bureau : 418-647-6600 poste 6530 Télécopieur : 418-647-6797 Courriel : nicole.rousseau@climoilou.qc.ca
LAPIERRE, Laure 2008-03-31 Représentante syndicale Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) 5050, des Gradins, bureau 120 Québec (Québec) G2J 1P8 Bureau : 418-622-5170 Télécopieur : 418-622-4618 Courriel: llapierre@scpb.qc.ca	**LANGLOIS, Josée** 2009-03-31 Directrice des ressources humaines SAVOURA - Les Serres du St-Laurent inc. Division Portneuf 700, rue Lucien-Thibodeau Portneuf (Québec) G0A 2Y0 Bureau : 418-286-6681, poste 235 Télécopieur : 418-286-4275 Courriel : jlanglois@savoura.com	**DEMERS, Bertrand** 2008-03-31 Conseil syndical de la région de Québec (CSQ) CS de la Capitale - Pavillon technique 1925, Mgr Plessis Québec (Québec) G1M 1A4 Bureau: 418-861-8826 Télécopieur: 418-525-8193 Courriel: demorsb@educ.cscapitale.qc.ca
MALTAIS, Claude 2008-03-31 Président Conseil régional de la FTQ 5000, boul. des Gradins, bureau 120 Québec (Québec) G2J 1N3 Bureau: 418-622-4941 Télécopieur: 418-623-9932 Courriel: crqca@videotron.ca	**GAUTHIER, Ginette** 2008-03-31 Directrice générale Domaine Forget de Charlevoix 5, St-Antoine St-Irénée (Québec) G0T 1V0 Bureau : 418-452-8111 poste 223 Télécopieur : 418-452-3503 Courriel : ggauthier@domaineforget.com	**GINGRAS, Murielle** 2008-03-31 Présidente CS de la Capitale 1900, Place Côté Québec (Québec) G1N 3Y5 Bureau: 418-686-4840 poste 2003 Télécopieur: 418-686-4041 Courriel: dgcapitale@cscapitale.qc.ca
MORIN, Lise-Andrée 2008-03-31 Présidente Syndicat des employés de soutien Cégep de Limoilou (CSN) 1300, 8e Avenue Québec (Québec) G1K 7H3 Bureau : 418-647-6600 (poste 6861) Télécopieur : 418-647-6797 Courriel : lamorin@climoilou.qc.ca	**GODIN, Jocelyne** 2009-03-31 Directrice des ressources humaines Gecko Électronique inc. 450, rue des Canetons Québec (Québec) G2E 5W6 Bureau : 418-872-4411, poste 133 Télécopieur : 418-872-0920 Courriel : jgodin@gecko-electronic.com	**GRENIER, Micheline** 2008-03-31 Université Laval 3783, Gabrielle Vallée, app. 412 Québec (Québec) G1W 5C3 Bureau : 418-254-5917 Résidence : 418-659-5917 Courriel : micheline.grenier@spla.ulaval.ca

MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT BUREAU DE LA CAPITALE-NATIONALE	MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION	MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT LE MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET RÉGIONAL	MEMBRE DÉSIGNÉ REPRÉSENTANT LE MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION
DROUIN, Michèle Directrice du développement régional Bureau de la Capitale-Nationale 700, boul. René-Lévesque Est 31e étage Québec (Québec) G1R 5H1 Bureau : 418-644-5043 Télécopieur : 418-528-8558 michele.drouin@bcn.gouv.qc.ca	**DESCÔTEAUX, Marie-Sylvie** Directrice régionale Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport 1020, route de l'Église 3e étage Sainte-Foy (Québec) G1V 3V9 Bureau : 418-643-7934/644-9716 Télécopieur : 418-643-0972 marie-sylvie.descoteaux@mels.gouv.qc.ca	**DROLET, Jacques** Directeur régional Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation Direction régionale de la Capitale-Nationale 710, Place d'Youville, 3e étage Québec (Québec) G1R 4Y4 Bureau : 418-691-5698 poste 4307 Télécopieur : 418-643-4099 jacques.drolet@mdeie.gouv.qc.ca	**BOUCHER, Louise** Directrice régionale Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles Direction régionale de la Capitale-Nationale et de l'Est du Québec 930, Chemin Ste-Foy, RC Québec (Québec) G1S 2L4 Bureau : 418-646-1605 poste : 30002 Télécopieur : 418-646-4985 louise.boucher@micc.gouv.qc.ca

M. Benoît Lemay, directeur régional d'Emploi-Québec, est membre d'office.

Documents utilisés

CRCDQ/Emploi-Québec et FRP Groupe Conseil, Étude pour une complémentarité accrue et un meilleur continuum de service, mars 2004.

Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale, Synthèse et analyse des plans stratégiques des principaux organismes de la région de la Capitale-Nationale 2005.

Emploi-Québec, Le marché du travail dans la région de la Capitale-Nationale : perspectives professionnelles 2006-2010.

Emploi-Québec, Perspectives sectorielles de la région de la Capitale-Nationale 2006-2010.

Enquête terrain auprès de micro-entreprises sur le territoire de la CDEC de Québec, novembre 2004.

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, Évaluation des effets nets des mesures actives offertes aux individus, Direction de l'évaluation, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, Direction générale des politiques, septembre 2003.

Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche. Plan d'action Québec-Région; le rendez-vous national des régions, Horizon 2005.

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille, L'évaluation de l'interruption avant terme de la participation dans le contexte des mesures actives d'emploi, Direction générale des politiques, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, mars 2002.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Fichiers administratifs.

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Des valeurs partagées, des intérêts communs; plan d'action 2004-2007; portrait économique.

Moderniser l'État; Pour des services de qualité aux citoyens; Briller parmi les meilleurs ; plan de modernisation 2004-2007.

Pôle Québec Chaudière-Appalaches, Plan stratégique 2004-2007.

Statistique Canada, Enquête sur la population active 2006, Compilations Emploi-Québec.